

1. INTRODUCCIÓN

DECISIÓN c.a. es una empresa ecuatoriana con una trayectoria de 48 años en el mercado tecnológico, destacando la constante innovación realizada a través de dos unidades de negocio: Tecnología de Información y Protección Electrónica.

Fue fundada en 1976 con el propósito de ofrecer soluciones avanzadas en tecnología de información y sistemas de protección electrónica de alta complejidad. Desde nuestros inicios, hemos destacado por la estrategia de innovación y constante actualización, lo que nos ha permitido aprovechar oportunidades y desarrollar servicios y negocios que han marcado hitos significativos en la evolución tecnológica de Ecuador.

Hemos ejecutado más de 400 proyectos y contamos con clientes que nos acompañan por más de 40 años, resultados que avalan la experiencia acumulada y nuestro propósito de brindar experiencias satisfactorias a los diferentes clientes que han confiado en nuestros servicios.

La historia de DECISIÓN C.A. es una historia de compromiso con la innovación, la calidad y la satisfacción del cliente. Estos valores fundamentales han sido la clave para consolidar nuestra presencia en el mercado y seguir siendo un referente en el sector de tecnología de información y sistemas de protección electrónica en Ecuador.

Seguimos creciendo, nos innovamos de manera continua para ofrecerles servicios técnicos de manera especializada y de calidad, ahora somos el GRUPO DECISIÓN con ese objetivo en ISEDEC Cía. Ltda. empresa del Grupo, centralizamos y gestionamos los servicios técnicos.

Asumimos nuestra responsabilidad de que las actividades económicas que realizamos impactan en la sociedad, por ello en la presente política reflejamos nuestros valores y buenas prácticas en los negocios que por décadas nos han caracterizado y nos han permitido mantenernos en el mercado con el respaldo nuestro equipo, aliados de negocios, contratistas, proveedores y nuestros clientes.

A través de nuestra Política de Responsabilidad Social y Empresarial (RSE) establecemos el marco de referencia para actuar y generar valor en nuestros grupos de interés. Estas acciones incluyen aspectos sociales, económicos, medioambientales, laborales, de responsabilidad, y derechos humanos, entre otros.

2. OBJETIVO

Nuestro objetivo es establecer lineamientos aplicables en materia de Responsabilidad Social y Empresarial, para que nuestras actividades, las cuales nos permiten alcanzar nuestras metas, las ejecutemos con ética e integridad brindando un entorno (interno y externo) de respeto mutuo y desarrollo sostenible.

Nuestra Misión y nuestra Visión no son simples enunciados, trabajamos día a día de manera sostenida y con mejoras continuas para cumplirlas dentro de un entorno de ética e integridad.

Nuestra MISIÓN: Constituirnos a través del GRUPO DECISIÓN en el socio técnico y financieramente confiable, que contribuya con ideas, procesos y sistemas de vanguardia, que garanticen el desarrollo tecnológico en un marco de utilidad recíproca, con personal técnico que asuma el compromiso de mantener la calidad y prestigio logrados.

Nuestra VISIÓN: Excelencia en el servicio al cliente.

3. BASE LEGAL

Nuestro marco general de acción se basa en:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU)

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

4. ALCANCE

Será de obligatorio cumplimiento para todos y cada uno de los empleados del GRUPO DECISIÓN, incluyendo accionistas, nivel directivo, mandos medios, operativos, así como también aliados de negocios, contratistas, proveedores y terceros.

5. VALORES

Honestidad	Nuestros valores - principios empresariales son los fundamentos éticos, de conducta y normativos que guían nuestras acciones, decisiones y el comportamiento de todos los que hacemos parte del GRUPO DECISIÓN; reflejan nuestra identidad, cultura, coherencia y la integridad en nuestro actuar
Transparencia	Nuestras acciones se basan en la transparencia en todos los ámbitos de nuestro actuar. Trabajamos con información de calidad, exacta, oportuna y consistente,

	lo que nos permite tomar decisiones estratégicas para el crecimiento institucional, satisfacer necesidades de los clientes y enfrentar los nuevos retos del mercado.
Confianza	Trabajamos en base a la confianza, enfocados en la excelencia del servicio, orientados al cumplimiento de los objetivos y en una estrategia de ganar - ganar, confrontando los problemas de manera constructiva y promoviendo la confianza a través de nuestras acciones y resultados.
Responsabilidad	Realizamos nuestro trabajo con compromiso, constancia, integridad, profesionalismo y responsabilidad. Focalizados con objetivos desafiantes que nos permitan mejorar nuestro nivel de competitividad.
Eficiencia	Promovemos la eficiencia a través del crecimiento profesional, buscamos hacer nuestro trabajo de la mejor manera posible buscando la excelencia, respaldando el cumplimiento de estrategias, objetivos y procedimientos, indicadores alineados a nuestros objetivos para que aporten al cumplimiento de las estrategias del GRUPO
Pertenencia	Buscamos generar relaciones productivas de largo plazo, respaldadas en la lealtad y el compromiso del personal, enmarcados en el cumplimiento de la misión, visión, valores, principios, reglamentos, políticas, lineamientos y demás; aportando al crecimiento y sentido de pertenencia del equipo dentro del GRUPO, tema que se verá reflejado en la satisfacción de nuestros clientes por los servicios que brindamos.
Innovación	Fomentamos la innovación mediante el trabajo en equipo y la cooperación entre diferentes áreas y niveles de la organización. La cultura de intercambio de conocimientos y habilidades es crucial para incentivar la creatividad y la búsqueda constante de mejoras, nuevas ideas, métodos y tecnologías que mejoren los productos, servicios que ofrecemos y procesos dentro de la organización.
Calidad	En el GRUPO DECISIÓN estamos comprometidos con la

	<p>calidad y la excelencia en todos nuestras soluciones, productos, sistemas y servicios que proveemos. Cada miembro del GRUPO DECISIÓN tiene la responsabilidad de asegurar que su trabajo cumpla con los más altos estándares y buscar la mejora continua.</p>
Orientación al Cliente	<p>El cliente siempre ha sido el eje de nuestras actividades. Nos esforzamos por comprender sus necesidades, proporcionándole soluciones, productos, sistemas y servicios que cumplan sus necesidades. Actuamos con responsabilidad en todas las relaciones con los clientes que nos acompañan. Estamos en la búsqueda constante de la innovación para generar valor en nuestros clientes. La satisfacción del cliente es una de nuestras prioridades y nos esforzamos por superar sus expectativas y experiencia mediante un enfoque de mejora continua. Trabajamos día a día para construir relaciones de confianza y satisfacción a largo plazo. Tenemos algunos clientes que nos acompañan por varias décadas.</p>

6. GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros grupos de interés son:

Nuestros clientes	Aliados de negocios	Organismos de control
Nuestros accionistas	Nuestros proveedores	Sociedad
Nuestros empleados	Contratistas	Medio ambiente

7. POLÍTICAS

DE RESPONSABILIDAD CON NUESTROS CLIENTES

- Nuestros clientes son el eje de nuestras actividades, con el fin de establecer relaciones comerciales enmarcadas en la confianza mutua

- Los productos y servicios que ofrecemos son enfocados a las necesidades de nuestros clientes, basados en las políticas de las unidades de negocio correspondientes
- Las comunicaciones escritas con nuestros clientes son únicamente por medios oficiales como por ejemplo correos electrónicos corporativos donde se informa o documenta de forma clara y transparente el motivo de la comunicación
- En caso de que la comunicación sea vía telefónica o por un medio informal, es necesario formalizar y documentar el acuerdo o negociación a través de correos electrónicos corporativos
- Mediante nuestro Centro de Servicio al Cliente brindamos garantía de atención 24/7 a los requerimientos de soporte, mantenimiento correctivo y cualquier requerimiento de nuestros clientes
- Mediante el uso de nuestro aplicativo de software **decisioncloud-Gestión de Servicios** digitalizamos la gestión de los servicios que proveemos, medimos los niveles de calidad, los tiempos de respuesta en la atención y el soporte técnico. El software decisioncloud-Gestión de Servicios nos permite también controlar el avance de la ejecución de proyectos de acuerdo a cronogramas establecidos. Este sistema está desarrollado en el esquema cloud computing en la modalidad SaaS (software como servicio), disponible 24/7 al que pueden ingresar los usuarios autorizados de nuestros clientes, el momento que lo requieran para informarse del estado de los servicios
- El nivel de satisfacción de nuestros clientes es evaluado periódicamente por diferentes medios. Implementamos acciones correctivas y de mejora continua para gestionarlas en el menor tiempo posible, para así elevar sostenidamente el nivel de satisfacción de nuestros clientes
- En la Unidad de Tecnología de Información acompañamos a las empresas en los procesos de transformación digital a través de la suscripción al servicio de nuestra [Plataforma decisioncloud](#), de desarrollo in house, bajo el modelo de software como servicio (SAAS), impulsando de ésta forma mejoras continuas en la eficiencia operativa, la productividad, eficacia y competitividad con innovación tecnológica y nuestro acompañamiento en todo el proceso y el soporte de postventa, adicionalmente proveemos desde hace más de 20 años a bancos del país máquinas (scanners) procesadoras de documentos (cheques, papeles de depósitos) para sus procesos de cámara de compensación.
- En la Unidad de Protección Electrónica acompañamos a las empresas a salvaguardar la vida, los activos y la continuidad del negocios a través del diseño, provisión, instalación, programación, puesta en marcha, mantenimiento y capacitación de sistemas electrónicos de protección contra incendios.
- Nuestro material promocional y publicitario refleja nuestros principios de honestidad, transparencia, confianza así como también el respeto a los derechos humanos.

- Gestionamos las medidas de control y de seguridad para que toda la documentación, información confidencial así como los datos personales cuenten con su privacidad e integridad.

DE RESPONSABILIDAD CON NUESTROS ACCIONISTAS

- La información que requieren y que se les proporciona a los accionistas es clara, completa, verídica, homogénea y oportuna
- Promovemos una participación informada, para ésto les proporcionamos previamente toda información requerida para las juntas de accionistas y así correspondemos su confianza y atendemos cualquier requerimiento
- Gestionamos las estrategias necesarias para mantener la imagen y el prestigio del Grupo
- Trabajamos en el cumplimiento de metas y objetivos para garantizar la retribución de sus dividendos

DE RESPONSABILIDAD CON NUESTROS EMPLEADOS

- Respetamos y promovemos la diversidad, la igualdad de oportunidades, así como la no discriminación por razones de género, edad, raza, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra
- En todos nuestros procesos de gestión de talento humano respetamos la dignidad humana, fomentamos la inclusión social
- Potenciamos la diversidad, la inclusión y la equidad, dando oportunidades igualitarias en función del talento de las personas
- Rechazamos el trabajo infantil y el trabajo forzado
- Incentivamos el desarrollo personal y profesional a través de procesos de capacitación sostenida y oportunidades de promoción interna
- Propiciamos un ambiente de trabajo sano y seguro, libre de acoso y violencia, basado en el respeto, la honestidad, el trabajo en equipo y el crecimiento profesional
- Respetamos y cumplimos los derechos de nuestras colaboradoras cuando están en estado de gestación, en período de maternidad y lactancia
- Nuestras obligaciones laborales, patronales, de seguridad social y seguridad en el trabajo son honradas conforme a las disposiciones de cada uno de los organismos de control
- Proporcionamos a los empleados mecanismos para reportar sugerencias, comentarios, denuncias asegurando su confidencialidad y debida gestión

- Brindamos a nuestro personal las herramientas tecnológicas y medios adecuados para el desarrollo de su trabajo con el fin de optimizar tiempo, recursos, eficiencia y que aporten al cumplimiento de indicadores/objetivos
- Cumplimos con lo reglamentado en materia de seguridad y salud ocupacional, dotándolos todos de los recursos necesarios
- Brindamos un ambiente laboral confortable con instalaciones adecuadas
- Fomentamos el cuidado personal y el descanso adecuado

DE RESPONSABILIDAD CON NUESTROS ALIADOS DE NEGOCIOS

- Priorizamos alianzas en las cuales se potencialice la innovación y sostenibilidad de nuestros servicios y sobre todo que compartan el mismo marco de acción sustentado en principios éticos de gestión y apegados a la normativa

DE RESPONSABILIDAD CON NUESTROS PROVEEDORES

- Promovemos alianzas a largo plazo con proveedores que compartan el mismo marco de acción sustentado en principios éticos de gestión y apegados a la normativa
- Adoptamos procesos de selección, calificación y evaluación de proveedores donde deben cumplir los principios de transparencia, integridad, respeto a los derechos humanos y medio ambientales

DE RESPONSABILIDAD CON NUESTROS CONTRATISTAS

- Desarrollamos mecanismos de gestión para que nuestros contratistas se comprometan a desarrollar sus actividades respetando nuestros principios y valores

DE RESPONSABILIDAD CON ORGANISMOS DE CONTROL

- Desarrollamos nuestras actividades respetando y cumpliendo de forma correcta, oportuna y veraz las obligaciones legales, financieras, fiscales, tributarias, laborales, patronales, etc.
- Nos mantenemos informados de las actualizaciones de las obligaciones que como Grupo debemos cumplir
- Gestionamos los datos personales e información confidencial de manera lícita, cumpliendo las leyes aplicables y sobre todo usando la información únicamente para los fines contractuales aplicables en cada caso
- Cumplimos con la normativa legal vigente relativas a temas de anticorrupción, enriquecimiento ilícito y prevención de lavado de activos.

DE RESPONSABILIDAD CON LA SOCIEDAD

- Contribuimos al desarrollo socioeconómico en nuestro país a través de la generación de empleo digno
- Ofrecemos al mercado servicios tecnológicos innovadores y de calidad, que permitan a las empresas generar valor a su negocio
- Nuestros canales de comunicación son bidireccionales con la comunidad y nuestros mercados objetivos, los cuales nos permiten conocer sus necesidades, requerimientos y comunicarles nuestros productos, servicios, avances y logros

DE RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

- Desarrollamos nuestras actividades cumpliendo buenas prácticas ambientales con el fin de reducir o minimizar los riesgos asociados al impacto ambiental
- Capacitamos a nuestro personal y promovemos el uso consciente de los recursos
- Trabajamos en programas de reducción, reutilización y reciclaje adecuado de los residuos que generamos al realizar nuestras actividades

8. VIGENCIA Y APROBACIÓN

La presente política entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de las Gerencias Generales del GRUPO DECISIÓN, se revisará y actualizará cada año o cuando amerite una modificación.